

## PATVIRTINTA

Palangos miesto globos namų direktoriaus  
2020m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. 1.5-17  
(Palangos miesto globos namų direktoriaus  
2023 m. kovo 13 d. įsakymu Nr. 1.5-12  
nauja redakcija)

# PALANGOS MIESTO GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Palangos miesto globos namų (toliau – Globos namai) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams (toliau – gyventojams) teikiamos prieinamos, savalaikės, patikimos, saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.
2. **Globos namų misija** – teikti socialinę globą, užtikrinant asmens įvairiapusių poreikius, saugią aplinką, padedančią kompensuoti prarastą savarankiškumą bei gebėjimus palaikyti socialinius ryšius su šeima ir visuomene.
3. **Globos namų vizija** – nuolat tobulėjanti ir taikanti pažangiausias socialinės globos metodus, naujoms iniciatyvoms atvira ir dinamiškai reaguojanti į paslaugų gavėjų poreikius įstaiga.
4. **Globos namų vertybės:**
  - 4.1. **sąžiningumas** - mes siekiame aukščiausių etikos standartų – sąžiningumo, teisingumo ir padarumo principų įgyvendinimo ir visada stengtis veikiantis atsižvelgiant į savo gyventojų ir jų šeimų interesus;
  - 4.2. **pagarba** - kiekvienas mūsų gyventojas ir darbuotojas yra labai vertingas žmogus ir nusipelno orumo ir pagarbos. Pagarba kitiems yra mūsų garbės ir sąžiningumo pagrindas;
  - 4.3. **teisingumas** - su visais žmonėmis elgiamės vienodai. Mes pripažįstame savo klaidas ir greitai reaguojame į atsiliepimus ir skundus;
  - 4.4. **atsakingumas** - padėti savo gyventojams pasiekti aukščiausią įmanomą fizinės, emocinės ir dvasinės gerovės lygį - išlaikyti orumą senstant, patirti meilę, pagarbą ir rūpestį, kurio jie nusipelno;
  - 4.5. **kompetencija** - mes siekiame aukščiausių paslaugų tiekimo standartų ir padarysime viską, ką galime, tačiau visada bandysime padaryti dar geriau;
  - 4.6. **užuojauta** - siekiame sukurti šiltą ir užjaučiančią aplinką, ugdyti empatiją ir jautrumą mūsų gyventojams ir jų artimiesiems;
  - 4.7. **paslaugumas** - yra mūsų kultūros esmė;
  - 4.8. **įvertinimas** - mūsų sėkmės raktas yra mūsų žmonės. Visi darbuotojai pripažįstami ir skatinami atsižvelgiant į jų sugebėjimus.
  - 4.9. **bendruomenės pagalba** - mes vertiname įmonių, organizacijų ir paprastų žmonių pagalbą, kurie siekia pagerinti kitų gyvenimą.
  - 4.10. **bendradarbiavimas** – siekiame bendro tikslo, kurį užtikriname padėdami vienas kitam, geranoriškai ir laiku keisdami informaciją tarpusavyje ir su partneriais;
5. Globos namai įsipareigoja ginti ir skatinti globos namų vertybių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo ir apsisprendimo laisvę, lygiateisį dalyvavimą. Globos namai savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė,

personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

## II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

### 6. Kokybės politikos tikslai:

- 6.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus ir gyventojų lūkesčius;
- 6.2. užtikrina asmens (ir jo artimųjų) informuotumą, pritaiko antidiskriminacinius bei pozityvius veiksmus teikdamas savo paslaugas;
- 6.3. siekti efektyvios komunikacijos, vertinti gyventojų, suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį;
- 6.4. nuolat kelti Globos namų darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;
- 6.5. skatinti darbuotojų iniciatyvą gerinant paslaugų kokybę;
- 6.6. užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą;
- 6.7. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal atliekamas funkcijas ir kompetenciją;
- 6.8. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą gyventojams ir darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
- 6.9. užtikrinti ir palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą Globos namais;
- 6.10. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;
- 6.11. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas, atsakingai vertinti mūsų poveikį aplinkai ir visuomenei;
- 6.12. atlikti vidaus auditus (medicininį, vidaus kontrolės, finansinį, duomenų apsaugos);
- 6.13. puoselėti kokybės kultūrą.

### 7. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

- 7.1. atitikti Globos namų gyventojų, socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius ir poreikius;
- 7.2. užtikrinant kokybės principų nuolatinį tobulinimą, inovacijų bei naujų technologijų taikymą ir rezultatyvumo didinimą;
- 7.3. operatyviai ir efektyviai valdyti neatitiktis bei nepageidaujamus įvykius, numatyti ir valdyti rizikas;
- 7.4. užtikrinti vidaus auditų atlikimą.

## III. KOKYBĖS VERTINIMAS

8. Globos namų teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizės, planinės ir neplaninės patikros rezultatų stebėseną ir lyginimu, gyventojų ir darbuotojų apklausų ir kt.

### 9. Kokybė vertinama:

- 9.1. gyventojų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus paslaugas;
- 9.2. gyventojų nuomonė apie suteiktas paslaugas“
- 9.3. bendradarbiavimo su partneriais naudos rezultatai;
- 9.4. Globos namų darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
- 9.5. paslaugų teikimo rezultatai;
- 9.6. gyventojų pastabų ir skundų pokyčiai;
- 9.7. įdiegtų inovacijų skaičius;
- 9.8. atliktų auditų ir kitų tikrinimų rezultatais ir rekomendacijos bei jų įgyvendinimas.

**10. Priemonės padedančios įgyvendinti tikslus:**

- 10.1. kokybės vertybių, principų ir tikslų įgyvendinimo stebėseną;
- 10.2. nepageidaujamų įvykių, skundų ir neatitikčių stebėseną, apibendrinimas, pasiūlymų ir išvadų;
- 10.3. pateikimas bei neatitikčių eliminavimas;
- 10.4. tinkamos ir saugios įrangos naudojimas;
- 10.5. licencijuotų paslaugų teikimas;
- 10.6. apklausų organizavimas, jų vykdymas ir gautų rezultatų analizė, siektinų rezultatų numatymas;
- 10.7. naujovių diegimas, realizavimas Įstaigoje.
- 10.8. Kokybės tikslai susieti su metinio plano tikslais, kurių pasiekimas yra matuojamas už ataskaitinius metus (metų ataskaita)
- 10.9. Kiekvieno Globos namų darbuotojo asmeninė atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

**IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

11. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, bet ne rečiau kaip 1 kartą per 2 metus, informuojant ir konsultuojantis su Darbo taryba.
  12. Struktūrinių padalinių vadovai su šia tvarka supažindinami pasirašytinai. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami struktūrinių padalinių vadovų ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
-